

人気アトラクションとレストランにデジタルサイネージを導入。ユーモラスで多彩なコンテンツ配信により来園客を笑顔に

お客様のニーズ・課題

人気の高いアトラクションの待ち時間の中で、来園客の時間を有効活用し、かつ喜んでいただけるサービスを提供したい。富士急ハイランドにとっても利便性の高いシステムをしたい。



導入効果

富士急ハイランドらしいユーモラスな動画など、多くのコンテンツを手軽に配信し、アトラクションの待ち時間やレストラン内で来園客に楽しんでもらえる環境演出を実現した。



株式会社富士急ハイランド様

株式会社富士急ハイランド様は、運輸・観光を中心に富士の自然と調和した「Only1戦略」を展開する富士急行株式会社のグループ企業です。富士急行株式会社は、山梨県富士吉田市にある遊園地「富士急ハイランド」の運営・営業を行い、毎年新しいアトラクションやショップ、レストランを導入してお客様の期待に応えています。さらに、遊園地に隣接するリゾートホテル「ハイランドリゾート ホテル&スパ」や純和風天然温泉施設「ふじやま温泉」の経営、各種スポーツや芸能、その他の興業・仲介など、多彩な事業を展開しています。



株式会社富士急ハイランド
販売促進部企画課 係長 土屋隆生様にお話を伺いました。

導入背景

アトラクションの待ち時間を来園客が楽しめる時間にしたい。

ジェットコースターなど人気の高いアトラクションは、普段でも待ち時間が1時間ほどになり、ゴールデンウィークや夏休みなどの繁忙期には3時間におよぶこともあります。以前はアトラクション乗り場へ向かう通路の壁に、他のアトラクションやイベントのポスター、PRしたい商品などのPOPを貼っていました。しかし、カスタマーサービスの視点からも、お待ちいただいている間でもお客様に喜んでいただける何かを提供したい、待ち時間をお客様にとって無駄な時間にしたいという考えがあり、デジタルサイネージシステムを導入することになりました。動画を大型ディスプレイに表示することで、お客様に楽しんでいただくとともに、強い印象を残すことができます。また、当社がアピールしたい商品のCMを動画コンテンツの間に挟んで流せば、自然にお客様の記憶に残り、当社にとってもビジネスチャンスの機会が広がるのではないかと考えました。

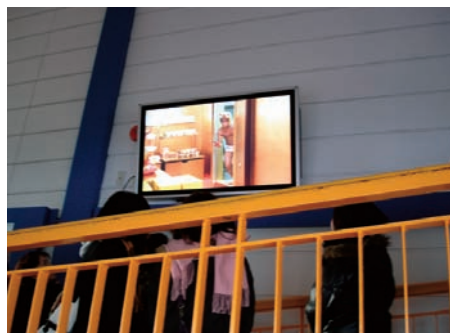


人気アトラクション通路に大型ディスプレイを設置し、コンテンツ配信。来園客の注目を集めている。

選定理由

素材登録から運用管理、高精細映像での表示を容易に実現。

デジタルサイネージシステムを選んだのは、カスタマーサービスとして行う今回の動画コンテンツ配信システムを、基幹システムのネットワークから切り離して構築したいと考えていたからです。ストリーミングによる動画配信の提案もあったのですが、なるべく他のネットワークに負荷をかけない方法を検討した結果、ソニーのデジタルサイネージシステムが候補にあがりました。デジタルサイネージプレーヤーVSP-NS7と専用マネジメントソフトウェアVSPA-D7を組み合わせることで、写真やFlashなどの素材登録から配信・運用管理までを簡単な操作で実行できます。動画素材の撮影に、HDVカメラとソニー製編集ソフトウェアを利用していることもあり、両者の連携を取りやすいという利点もありました。さらに、ソニー製ディスプレイを実際に見せていただき、高精細な映像表示や視認性の高さに納得しました。もともと私自身がソニー製品に対して高い信頼や安心感を持っていたということもあり、ソニーのデジタルサイネージシステムの導入を決定しました。



高精細な映像表現により、コンテンツをクリアに表示。

導入効果

大型ディスプレイでのユーモラスなコンテンツは来園客の話題に。

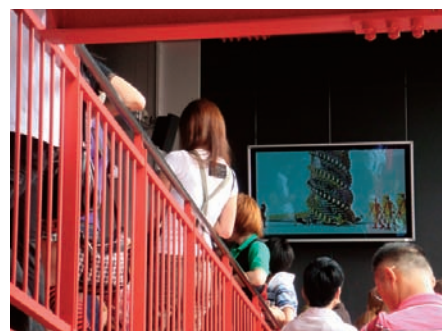
2008年12月に、デジタルサイネージプレーヤーVSP-NS7を5台（うち1台は予備機）、専用マネジメントソフトウェアVSPA-D7を4式導入しました。人気の高いジェットコースターの通路に52V型フルHD液晶ディスプレイGXD-L52H1を4台、40V型液晶ディスプレイFWD-40LX2Fを1台設置し、さらにレストランにも50V型プラズマディスプレイFWD-50PX3を4台設置しました。VSPA-D7の管理画面は直感的に操作でき、アトラクション通路とレストランで配信コンテンツを分けるなどの設定も簡単に行えます。配信しているコンテンツは、プロモーションやWebサイト向けに制作した動画など、すでに存在している作品を編集していることが多いのですが、園内向けに新しく制作したコンテンツもあります。レストランでは、レストラン情報やお土産情報、お子様に人気の高いアトラクション案内などを中心に配信しています。一方、アトラクション通路では、ユーモアを満載した動画を配信することが多いですね。たとえば、富士急ハイランドには「絶叫戦隊ハイランダー」というコメディタッチのオリジナルキャラクターがあるのですが、彼らが出演している富士急ハイランドのテレビCMやミニドラマ、アトラクションに乗る際の注意事項などを配信しています。待ち時間中に楽しんでいただくことが一番の目的ですので、一般的なインフォメーションよりも楽しめるもの、目を引くもの、若い方に喜ばれるものという視点でコンテンツを選んでいきます。一見馬鹿馬鹿しいようなことを本気でやるのが当社のモットーですが、デジタルサイネージではそれをいかに発揮できていると思います。また、お客様の話題にもなっているようで、待ち時間に対する当社の対応と努力を認めてくださっているように感じています。



レストランには4台の50V型プラズマディスプレイを設置。



富士急ハイランドのテレビCMやミニドラマ、アトラクションに乗る際の注意事項などを配信。



今後の展望

サイネージを活用し、来園客にとってより有益な情報を配信したい。

将来はデジタルサイネージシステムを増設し、園のゲートや駐車場の入り口、売店の中などにもディスプレイを配置して、お客様に有益な情報や購買意欲をかきたてるコンテンツを配信していきたいです。また、デジタルサイネージシステムを設置済みのレストランやアトラクションの通路でも、さらにコンテンツを充実させたいと思います。たとえば「いまならこのレストランが空いています」という案内をリアルタイムで表示したり、アトラクションの待ち時間を大型ディスプレイに表示できれば、お客様の時間をより有効活用していただけます。アトラクションの待ち時間案内はすでにモバイルサイトで行っていますので、VSPA-D7でURLを素材登録すれば、すぐにでも実現できそうな気がします。表示解像度の問題もありますので、新たに作成するなどの工夫は必要かもしれません。いずれにせよ、デジタルサイネージの機能をフル活用し、富士急ハイランドを訪れたお客様の満足度が上がるサービスを提供していきたいです。

パブリックディスプレイの商品情報をご覧ください。
sony.jp/public-display/

ソニーマーケティング株式会社 / 〒108-0074 東京都港区高輪4-10-18

商品に関するお問い合わせは

業務用商品相談窓口

フリーダイヤル ☎ 0120-788-333

●携帯電話・PHS・一部のIP電話からは 0466-31-2588

●FAX 0120-333-389

●受付時間 9:00～18:00（土・日・祝日、および年末年始は除く）

2009年9月現在